

4

Estado y escritura: una mirada comunicacional

Lucrecia BIANCONI ¹ / Griselda CASABONE ²

¹ Licenciada en Comunicación Social, docente.

² Periodista, docente.

Estado y escritura: una mirada comunicacional

En agosto de 2003 la Subsecretaría de la Gestión Pública convocó a referentes de todos los organismos centralizados y descentralizados de la Provincia, con el objetivo de modificar la norma que regulaba *las formas de la escritura oficial*, el Decreto N° 3040, sancionado en 1977 durante un gobierno de facto y copia fiel, según trascendió, del de la Fuerza Aérea.

En un enriquecedor ejercicio democrático digno de destacar, del que participaron representantes de 38 dependencias con el impulso del propio Estado, se realizó un relevamiento integral de los documentos en circulación y las modalidades que adquirirían según el lugar de la administración provincial en que se producían.

La actividad se enmarcó en el primer Eje del Plan Trienal de la Subsecretaría: *fortalecer la calidad institucional*, innovando criterios y modalidades de gestión para:

- a) agilizar y simplificar los trámites;
- b) dinamizar la comunicación en las organizaciones y entre ellas y sus públicos³.

De los intercambios producidos a lo largo de los dos encuentros realizados surgió que la nueva legislación debería considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

- Excluir documentos y expresiones propias del gobierno de facto (Decreto Ley, Ordenanza General) y de otros ámbitos (Oficio).
- Simplificar y clarificar las definiciones de cada actuación, limitando las ambigüedades.
- Incluir nuevas actuaciones, según las actuales necesidades de comunicación de la administración.

- Establecer lineamientos generales de confección y escritura.
- Actualizar y simplificar la escritura estatal.
- Unificar los documentos comunes y habilitar la reglamentación para aquellos de uso particular en cada organismo.
- Incorporar las nuevas tecnologías.
- Eliminar las fórmulas honoríficas y los tratamientos especiales.
- Ofrecer herramientas para lograr un estilo "claro y preciso", como se prescribe.
- Producir una norma de fácil interpretación y con un diseño amigable e interactivo.
- Difundir la nueva norma para que sea de conocimiento general en todos los ámbitos de la administración.
- Capacitar a los agentes de la administración para interiorizarlos de la nueva legislación.
- Generar la figura del Referente de Comunicación Escrita ante cada organismo.
- Establecer una instancia que ejerza el contralor en la materia.

Con este material recopilado, se conformó un equipo interdisciplinario que a lo largo de los próximos seis meses se abocó al diseño del proyecto de Decreto de la Guía para la gestión de la comunicación escrita en la Administración Pública de la provincia de Buenos Aires.

Además del insumo generado por el trabajo grupal, el equipo tuvo como fuentes el Decreto N° 3040/77 (Reglamento de Correspondencia administrativa de la provincia de Buenos Aires) vigente hasta entonces; el Decreto N° 333/85 de la Nación (Normas para la elaboración, redacción y diligenciamiento de los

³ Ver Plan Trienal de la Gestión Pública de la provincia de Buenos Aires, www.gestionpublica.sg.gba.gov.ar

proyectos de actos y documentación administrativo); legislación de otras provincias y países y trabajos de investigación en la materia.

Considerando la escritura como un proceso comunicacional y cultural, se trabajó sobre la base de la norma a reemplazar, puesto que, de los intercambios con los organismos surgió que la mayoría de los modelos con variantes- resultaban todavía funcionales, y que la práctica institucional dejaba en claro que su origen ilegítimo no inhabilitaba totalmente el contenido.

Es a partir de esta experiencia estatal y del producto generado, que permite *el tránsito de un manual de correspondencia a una guía para la gestión de la comunicación escrita* y que la Subsecretaría de la Gestión Pública promueve como *criterio general*⁴ hasta su aprobación como decreto, que entendimos oportuno y tal vez necesario aprovechar la ocasión para realizar una lectura desde una perspectiva comunicacional de las formas que ha adquirido el diálogo escritura y administración pública en la conformación del Estado moderno.

Breve marco conceptual

Reflexionar desde la Comunicación sobre la escritura en el Estado supone un recorrido complejo que se amplía desde el esquema clásico que circula en la sociedad: emisor-mensaje-receptor.

Hay una historia dentro del campo que osciló entre el emisor todopoderoso, vertical, manipulador de sus receptores, y la libertad absoluta por parte de este para interpretar "lo que quiera". Entre estos dos extremos una fuerte corriente estructuralista se impuso durante las décadas de los 50 / 60, cuando se instala el mensaje como revelador de todos los misterios escondidos en el clásico esquema.

En América Latina se cuestionaron las líneas de investigación que reducían la comunicación a una

cuestión de medios y se produjeron desplazamientos desde los medios hacia las prácticas: *la comunicación es más de lo que pasa en los medios*.

En Argentina, tres corrientes fueron tratando de abrirse espacio dentro del campo: la que conducía Eliseo Verón con su semiótica social; la de Schmucler que cambió la cópula "y" por la barra cuestionando la visión comunicación y cultura por comunicación/cultura, reafirmando su coexistencia. Y, por último la línea del pensamiento nacional cuyas vertientes son tomadas de Jauretche, Scalabrini Ortiz, Hernández Arregui, que recuperan en las manifestaciones populares - *el pueblo*- al sujeto social y motor del cambio.

En síntesis, la Comunicación, como área del saber, constituye, por un lado como campo disciplinar, "una mirada sobre las miradas" que permite conocer y "hacer visibles" a nivel analítico- las estructuras materiales y simbólicas que configuran las prácticas; y, por el otro, se define como:

- una práctica social que atraviesa a los sujetos en sus *habitus* (los patrones con que los sujetos miran y valoran el mundo que los rodea).
- una comunión (poner en común) de sentidos sociales, porosa, siempre en tensión y asimetría, donde los diferentes grupos luchan por nombrar el mundo.

La comunicación es social, porque se inscribe como la parte dinámica de la cultura, que es el megaordenador de los sentidos históricos que circulan en una sociedad.

Este recorrido nos permite enfocar la escritura en el Estado, inmersa en esta perspectiva de la *comunicación como campo complejo y opaco*, que se nutre de diversas áreas de conocimiento, y nos habilita a pensar esta relación como un conjunto de prácticas que imbrican a diferentes sujetos sociales.

Como vemos, coexisten dos lugares epistemológicos

⁴ Ver

www.gestionpublica.sg.gba.gov.ar
Criterios generales para la gestión pública - Criterios generales para la gestión de la comunicación escrita en la Administración Pública de la provincia de Buenos Aires.

desde donde percibir la relación escritura/Estado: como una herramienta transmisora de información, que configura patrones y códigos que organizan la *vida formal* de las instituciones sociales; y la que venimos a proponer y que entendemos más fiel a la dinámica de la comunicación humana.

Del documento al monumento

Para iniciar una reflexión sobre la escritura en el Estado abrimos el espectro conceptual hacia un enfoque integrador que articula la historia, la sociología, la antropología, la semiótica, para desarmar y construir nuestro objeto de análisis en forma relacional.

Partimos de un marco comunicacional, porque entendemos que nos permitirá acercarnos a una perspectiva más real, más próxima, y pensar estos textos no sólo como documentos que dan cuenta de una orden, un trámite o un expediente, sino como *monumentos*⁵, en el sentido que la da Foucault cuando propone una *arqueología del saber* para hacer ver los mundos insertos en cada discurso, en cada escrito producido por el Estado; es decir, desarmar y ver, desnaturalizar lo que se presenta como único, transparente, eterno e inamovible, descubriendo todo el otro mundo social que quedó silenciado. Deconstruyendo el monumento iremos horadando y conociendo el mundo histórico que le dio vida y forma a ese conjunto de prácticas.

Al explorar *la escritura como parte dinámica del Estado*, y cargando la mirada con el enfoque comunicacional, podemos proponer una arqueología de esa práctica para comprender en cada documento-monumento, los sujetos, contextos, historias orales, intereses, mecanismos de negociación, situaciones de disputa por el poder, pujas de sentidos que subyacen en los textos que circulan dentro del Estado. No

sólo pueden conocerse los producidos por el Estado, sino todos aquellos textos que se entretajan *con el Estado* como proceso y no mecanismo lineal, como intercambio cultural de sentidos.

La iniciativa del Estado bonaerense alentada por la Subsecretaría de la Gestión Pública, nos ofrece la excusa para iniciar este proceso de deconstrucción del documento al monumento. De manera consciente o no habilita el proceso a partir de las siguientes prácticas:

- 1) Instala en Su agenda la necesidad de *re-ver* las formas que adquiere la escritura oficial, en particular, y la comunicación institucional, en general;
- 2) Se plantea como objetivo actualizarlas y en el proceso, las desnaturaliza. Que una guía para la gestión de la comunicación escrita reemplace a un manual de correspondencia administrativa, conlleva un cambio que trasciende la pura cuestión semántica.
- 3) Convoca a los miembros de las diferentes áreas a un diálogo que recupera, a través suyo, las voces de las organizaciones que representan.
- 4) Reconoce la escritura como proceso cultural y social, y desde este lugar, pone en cuestión los contenidos y las formas que lo vehiculizan promoviendo una norma que recupera críticamente los aportes de la anterior y los integra en una síntesis superadora.

A partir de esta apertura, en los siguientes apartados proponemos *ampliar la mirada* a otras dimensiones de la relación Estado y escritura

⁵ El concepto monumento proviene del verbo *monere*, que significa "hacer recordar, avisar, iluminar, instruir".

La escritura como comunicación

El concepto de *Estado* tal como la *doxa* actual lo concibe ubica sus orígenes en el Renacimiento y su función fue la de proteger los derechos de los ciudadanos y el cuidado de sus propios bienes. Bajo los principios de la Revolución Francesa, sería el garante de la Igualdad, la Libertad y la Fraternidad. Fue el depositario del poder que antes ostentaba la Iglesia, de modo que ahora la *verdad universal* sería aportada por la *razón*, cuando antes emanaba de Dios.

La Modernidad le ofreció su diseño ordenado: los ciudadanos son sujetos de la razón, que tendrán poder en la medida en que tengan saber; sus conductas pueden ser observadas, medidas y cuantificadas. Esto implicó trazar un orden y lógica de funcionamiento racionales. La idea implícita de poder daba cuenta de la visibilidad, verticalidad y autoridad legitimada por la razón del sujeto. El poder estaba ligado al saber y *el método* para adquirir conocimiento fue el científico: *cuantificar, contrastar y probar*. La evidencia constituía la verdad, que es una y se conquista como algo objetivo y externo al sujeto.

Los discursos del Estado están históricamente marcados por aquellas características: orden organizado por un poder visible y vertical, la verdad escrita como prueba y evidencia objetiva, el sujeto es racional ni emocional ni simbólico- y el esquema de relaciones sociales es lineal: emisor, mensaje y receptor.

Con gran influencia de la ciencia positivista, los discursos del Estado circulan en forma escrita, respondiendo a "recetas" que validan las prácticas; el concepto *expediente* es un testigo vivo de aquella Modernidad: "conjunto de documentos correspondientes a un asunto. Medio que se emplea para dar salida a una dificultad. *Facilidad, desembarazo y prontitud*". *Expedito*: "libre de estorbo; dispuesto a obrar". Es un orden transparente que se representa en ese tiempo prescrito: accionar con rapidez, dejar

constancia (evidencia), desembarazarse de las dificultades; mostrar resultados.

Este esquema lineal y *transparente* necesitó de una prueba fehaciente de las acciones del Estado. Por lo tanto, la escritura se convirtió en la herramienta imprescindible de la *racionalidad del Estado*. Así, se fueron archivando los documentos, que según algunas corrientes identifican la historia de las sociedades, en tanto otras encuentran allí uno de los relatos de la historia, el oficial.

La escritura inició la Ciencia de la Historia. Se han construido marcados límites para identificar a las sociedades a partir de la ella. Se impuso, así, frente a la oralidad como fuente *confiable y verdadera* de acopio de conocimientos. Durante años, la tradición oral quedó relegada a los estudios folklóricos o tradicionales, cuyos objetos serían considerados menores, in-cultos o infantiles. Ligada al poder/saber fue, en principio, patrimonio eclesiástico exclusivo y restringido a las altas autoridades; luego, con la imprenta, comenzó la difusión y el saber se fue universalizando y naturalizando.

Imbricada a la historia como su condición fundante, la escritura es la responsable de la "difusión del saber". Es el soporte convencional material y simbólico del habla. Tiene una función cultural históricamente asignada: *legítima las prácticas* poniendo nombres y adjetivando a sus culturas delimitando diferencias y antinomias entre las analfabetas/incultas y las alfabetas y cultas/civilizadas. Se le adjudica la materialidad de la cultura: *guarda* los documentos de la sociedad. Por eso, y como parte de aquella normatización moderna, parecería que la historia de la sociedad, está representada por los discursos del Estado. El *poder* se mantuvo en el lugar visible del Estado, la escuela modeló la forma de conocer.

La escritura como el Estado son instituciones históricamente construidas y naturalizadas, con determinadas pautas, reglas y normas que le dan vida y se

encarnan en los sujetos. La escritura como práctica social constituye uno de los modos en que la cultura del Estado trasciende, se reproduce y se recrea, entrelazándose de tal modo, que no es posible pensar uno sin otro. No existiría el Estado sin escritura y la escritura del Estado no podría existir sin el orden racional que el Estado le marca. En ambos casos, se incrustan dentro del entramado cultural de la sociedad. No son ajenos a los sentidos que circulan socialmente.

La escritura en el Estado es una práctica social, y a través de ella, es posible rastrear la vida de ese Estado generador de discursos de poder. Es una práctica comunicacional, en tanto es dinámica; no sólo es posible repetir y multiplicar las recetas heredadas, los estilos, las normas, sino que a partir de ella, se renueva y logra *la lectura*. Esto significa comunicación y no sólo información. En la medida en que no haya lectura no habrá comunicación. La creación de sentidos e interpretaciones sólo se dará en la medida en que se crucen la estructura del texto con los horizontes de expectativas sociales del/los lector/es.

Dime cómo escribes

A simple vista, los documentos del Estado son escritos que prueban, aprueban, notifican, guardan y representan un mundo en sí mismo, sin historia ni memoria ni rastros de sujetos: son *objetivos*. Parecerían simples mensajes inocentes despojados de historia, de emociones y de responsables. Sin embargo, no existe discurso que no represente una práctica social. No existe *en sí*. No podría interpretarse aislado del contexto cultural. Ningún mensaje es inocente. Ningún documento es inocente, todos llevan una carga ideológica, intereses y formas de ver el mundo. Incluir en ese aparente esquema claro y transparente las visiones de un poder reticular y dinámico que atraviesa a los sujetos y las instituciones, implica

comprender que ese poder que ostenta el Estado en sus prácticas no es absolutamente visible, sino que es permanentemente negociado entre los sujetos sociales que luchan por dar nombre y sentido al mundo. En la sociedad existen zonas, a modo de frentes culturales entendidos como arena de lucha o frontera porosa- donde permanente e históricamente se definen los sentidos sociales.

Por ello es más apropiado hablar de discursos que de mensajes porque nos corre de la aparente simetría y linealidad del *mensaje* (meras palabras que se articulan en dos dimensiones y *dicen lo que dicen*) y nos ubica en el territorio de la/s ideologías/ y la/s cultura/s y las disputas por el sentido.

Los discursos son textos que han ido entretejiendo significados sociales a lo largo de la historia, involucrando a diversos actores sociales que aparecen anónimamente dentro del entramado de sentido. Los discursos como textos escritos- representan solamente la versión oficial de una verdad: la del poder que dirige y elige como lo que la propia institución dejó asentada en los documentos escritos.

A través de qué rasgos lingüísticos se va configurando el discurso del Estado es lo que intentaremos sintetizar a continuación, en este ejercicio de arqueología que proponemos.

La escritura se fue constituyendo como administrativa en estos soportes materiales los documentos- a través de procedimientos formales cuyas características los atraviesan independientemente de los actores y los escenarios en los que son producidos.

Los documentos administrativos⁶ existen desde el inicio de las sociedades, aún en las más antiguas, y más allá de las críticas y evidentes disfuncionalidades que se le adjudican, se siguen usando, lo que podría interpretarse como una señal de la necesidad atávica de mantener la memoria de los hechos sociales significativos, de que se encuentran profundamente incorporados en la lógica social que los sostiene y reproduce-, y de las formas en que se

⁶ Seguimos, para esta síntesis el exhaustivo análisis de Elena de Miguel (Universidad Autónoma de Madrid) en "El texto jurídico-administrativo: análisis de una orden ministerial". www.ucm.es/info/circulo/no4/demiguel.htm

entiende la comunicación entre el Estado y los ciudadanos.

Se trata de textos fuertemente estandarizados, rígidos, llenos de eufemismos y rituales, de amplia circulación en la órbita pública; constituyen la comunicación oficial a través de la cual "la organización crea, negocia y mantiene significados con sus diferentes audiencias". Aunque han sido escasamente abordados como objeto de análisis académico porque se descuenta que carecen de interés intelectual-, un recorte de textos de diversos períodos ofrece pistas sobre la índole de sujeto que predomina en cada etapa y que guía las acciones de ese Estado, y la idea de servicio público que transmiten, puesto que "son representativos de cómo la organización se retrata a sí misma".

El lenguaje administrativo refleja la ideología de cada época. Cuanto más instalada la idea del ciudadano como sujeto portador de derecho y más alejada la iglesia del Estado, más transparente es la escritura y más sencillo el trámite. Curiosamente, los textos se vuelven más ininteligibles cuando otorgan derechos a los ciudadanos, y son, en cambio, más legibles (aunque no menos enrevesados) cuando intentan restringirlos. Como si el Estado diera a regañadientes, el texto se vuelve más expresivo cuanto más mezquino el procedimiento.

Los documentos del Estado no se piensan en términos cualitativos: se convierten en números, clasificados por códigos de cada ministerio, archivados por fecha y en orden matemático. Las relaciones interpersonales no trascienden ni interesan a la hora de gestar un documento. La palabra no tiene validez: dejar asentado como recibido, remitido o girado con fecha y hora. ¿Cuántos diálogos, negociaciones y pujas se esconden detrás de cada escrito del Estado? A pesar de que, producto de la racionalidad del Estado contemporáneo, tienen que dar cuenta de todo y acabadamente, limitando las ambigüedades e inexactitudes - considerando que viabilizan la *cosa*

pública-, ocultando al agente que las produce (a través de fórmulas lingüísticas), generan un efecto paradójico: buscan, en teoría, la máxima precisión y claridad; sin embargo, la prosa es compleja, imprecisa, opaca y frecuentemente incorrecta desde un punto de vista normativo.

Aunque todas estas características le han valido ser definidos como textos *comunicacionalmente fallidos*, hay quienes sostienen que estos rasgos no son casuales o puro efecto de la lógica formal administrativa, sino que en realidad, son consustanciales a su origen: no sólo informarían o regularían sino que serían, en realidad, instrumento de control. El objetivo del "poder" estaría en mantener al ciudadano *al margen* del discurso, es decir, el Estado Emisor, abstracto, impersonal, lejano, omnipresente, omnipotente.

Nombrar para cambiar

Transformar los documentos en monumentos significa indagar en los procesos que dan vida a esos textos. Reflexionar en torno a los sentidos que recubren la rutina cultural del Estado es abrir espacios a la creatividad, a la renovación y la re-creación. La escritura, como práctica social y comunicacional, es un puente que puede construirse para iniciar una dinámica transformadora.

Se trata de producir un giro epistemológico, es decir, cambiar las formas de comprender la vida cotidiana del Estado, en tanto productor de monumentos y no sólo documentos. Los sujetos, con su carga emocional, ideológica son los actores de la institución que llevan las estructuras incorporadas y pueden no sólo reproducirlas, sino renovarlas.

Desde este otro binomio *estado/escritura*, entendidos como instituciones creadas históricamente y atravesadas por la cultura, se plantea la reflexión de

⁸ Bordelois, Ivonne (2004),
La palabra amenazada,
Buenos Aires, Libros del Zorzal.

⁷ Es interesante destacar,
en este sentido, que el eslogan
del área del Estado que favorece
la iniciativa es: "Una gestión
pública para la inclusión".

comprender el hacer del *Estado como práctica comunicacional, creadora y no sólo reproductora de sentidos*.

No se puede cambiar lo que no se puede nombrar. Por ello, pensar la escritura del Estado en democracia significa abrir la potencialidad creativa para desdibujar las recetas, transparentar, humanizar, desde la escritura, la gestión del Estado.

Podemos concluir que el verdadero aporte de la experiencia institucional promovida por la Subsecretaría de la Gestión Pública está no sólo, ni principalmente, en el cambio de instrumento (de un Manual a una Guía), sino en *la oportunidad de abrir el dique a una cultura instituyente promovida por el propio Estado*. Porque, en el fondo, la discusión por las formas va alumbrando la complejidad de la interacción humana y las marcas de institucionalidad y habilita la posibilidad de construir un Estado nuevo, inclusivo, desde el recurso, sí, pero también desde el discurso; otra forma del recurso⁷.

En un tránsito democrático que busca una apertura hacia un proyecto colectivo de acercamiento e inclusión de la sociedad, la comunicación resulta como "práctica, una renovación, una recreación de las funciones históricamente asignadas a su escritura" y un modo de articular los sentidos sociales. El desafío ahora, es continuar con el proceso integrando al discurso oficial los discursos de los ciudadanos, visibilizando las producciones por medio de las cuales intenta hacer escuchar su palabra: cartas, correos electrónicos de pedidos de audiencia, cartas documentos, oficios, también documentos/momentos.

Con la fuerza del poder, el Estado es el principal y más fuerte productor de discursos en tanto es la institución histórica más poderosa en la sociedad. Su palabra es fuerte: suena y resuena en todas partes, todo el tiempo, todos los tiempos. Pero la palabra que usa no es de su propiedad; le fue cedida, delegada, confiada por el ciudadano para que organice la

vida pública y habilite el futuro. En tanto no se haga cargo de esta responsabilidad, está traicionando el lenguaje, según Ivonne Bordelois, "acaso la acaso la única institución democrática que aún nos queda funcionando eficazmente⁸".

De este modo, nos sumergimos en el territorio de la comunión, de una puesta en común de sentidos, que más allá de una utópica convergencia, significan las formas de relaciones de los sujetos en una cultura.

Bibliografía

BOURDIEU, Pierre (1995), "La génesis de la mirada", en Las reglas del arte. Génesis y estructura del campo literario. Barcelona, de. Anagrama.

GALINDO CÁCERES, Jesús (1994), "Historia de vida, guía técnica y reflexiva", en Estudios sobre las Culturas Contemporáneas, vol. VI n° 18, Universidad de Colima, pp. 203-230. México.

CHARTIER, Roger (1992), "El mundo como representación". Bar-celona, de. Gedisa.

DEBRAY, Régis (1996), "El arcaísmo posmoderno. Lo religioso en la aldea global". Buenos Aires, Ed. Manantial.

DE CERTAU, Michel (1995), "La toma de la palabra y otros escritos políticos". México, Universidad Iberoamericana-ITESO.

(1995 a). "Historia y psicoanálisis". México, Universidad Iberoamericana-ITESO.

FORD, Aníbal (1996), "Navegaciones. Comunicación, cultura y crisis". Buenos Aires, Amorrortu editores.

GALINDO, Jesús (1996), "La cultura de información, política y mundos posibles", en Estudios Sobre las Culturas Contemporáneas. Universidad de Colima, Época II, No. 3. (1995), "Política, cultura y comunicación". Para una percepción de mundos posibles en el espacio social mexicano. León, Universidad Iberoamericana León. Cuadernos Mass Culturas, No. 1

GEERTZ, Clifford (1987), "La interpretación de las culturas". México: Gedisa.

GONZALEZ, Jorge (1996), "Pensar en la cultura (en tiempos de vacas muy flacas)", en Universidad de México. UNAM, No. 546/547

GONZALEZ, Jorge (1995), "Las transformaciones de las

ofertas culturales y sus públicos en México", en Estudios Sobre las Culturas Contemporáneas. Universidad de Colima, No. 18.

JAUSS, HANS ROBERT, (1975), «El lector como instancia de una nueva historia de la literatura», en J. A. Mayoral (ed.), 1987.

JIMÉNEZ PIANO, Marina, LÓPEZ DE PRADO, Rosario, Lenguaje administrativo: el idioma de la historia, <http://www.geocities.com/zaguan2000/lenguahistoria.doc>

MARTÍN Barbero, Jesús (1990), "De los medios a las prácticas", en Orozco, G. La comunicación desde las prácticas sociales. México, Universidad Iberoamericana. Cuadernos del Proicom, No. 1.

MONSIVAIS, Carlos (1995), "Los rituales del caos". México, Ed. Era.

MORIN, Edgar (1995), "Cultura en conocimiento", en Watzlawich, P. y Krieg, P. (comps.), El ojo del observador. Contribuciones al constructivismo. Barcelona, de. Gedisa.

PÉREZ, Mariela, "Estudio interpretativo de los mensajes organizacionales formales y la cultura organizacional en una multinacional de origen mexicano", Razón y Palabra, <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n32/mperez.html>

SCHMUCLER, Héctor (1997), "Memoria de la comunicación". Buenos Aires: Editorial Biblos.

THOMPSON, John (1993). "Ideología y cultura moderna. Teoría social en la era de las comunicaciones de masas". México, Universidad Metropolitana-Xochimilco.

VARELA, Francisco (1990). "Conocer". Barcelona, Ed. Gedisa.